

Commercieel vertrouwelijk



Beschrijvend Document
Europese Aanbesteding volgens de openbare procedure voor de
levering, implementatie en onderhoud van een CRM – Oplossing (incl. zaaksysteem)

ten behoeve van

Nederlandse Zorgautoriteit

Projectnummer 25-109

Status	:	versie 1.0
Uitgevoerd door	:	Bart Stoekenbroek
In Opdracht van	:	Nederlandse Zorgautoriteit (NZA), Utrecht
Datum	:	04-12-2024



INHOUDSOPGAVE

OVERZICHT GEGEVENS EN BIJLAGEN	3
1. INLEIDING	4
1.1 Algemeen	4
1.2 Beschrijving van de Aanbestedende dienst	4
1.2.1. Organogram NZa	6
1.3 Beschrijving en doel van de Aanbesteding.....	7
1.3.1. (Binnen) scope van de Opdracht.....	7
1.3.1. (Buiten) scope van de Opdracht	8
1.3.2. Aanleiding en huidige situatie.....	8
1.3.3. Kengetallen van de huidige situatie	9
1.3.4. Gewenste situatie en onderwerp	11
1.3.5. Beschrijving van de Overeenkomst.....	11
1.3.6. Keuze procedure	11
1.3.7. Indeling in percelen	11
1.4 Contractpartij, adviseur en contactpersonen en klachtenafhandeling	12
1.4.1. Contractpartij	12
1.4.2. Rol van Het NIC.....	12
1.4.2. Klachtenafhandeling	13
1.5 Planning	13
2. INSCHRIJVINGSPROCEDURE.....	13
2.1 Inlichtingen	14
2.2 Wijze van aanbieden inschrijving	14
2.3 Voorwaarden	14
3. EISEN AAN DE ONDERNEMING	15
3.1 Uitsluiting en geschiktheid	15
3.2 Geschiktheidseisen	15
3.2.1. Financiële en economische draagkracht:	15
3.2.2. Technische- en beroepsbekwaamheid	16
3.2.3. Beroepsbevoegdheid	17
Aanleveren documenten:	17
4. EISEN- EN WENSENPAKKET EN BIJZONDERE VOORWAARDEN	19
4.1 Eisen en wensen	19
4.2 Overige gegevens en Bijlagen	19
5. BEOORDELINGS- EN GUNNINGSPROCEDURE	20
5.1 Beoordelingsprocedure	20
5.1.1. Voldoen aan de gestelde eisen	20
5.1.2. Beoordeling op basis van de (sub)gunningscriteria	20
5.1.3. Beoordeling (sub)gunningscriteria kwaliteit.....	21
5.1.4. op het subgunningscriterium kwaliteit.....	21
5.1.4.1 K1 – Implementatieplan (incl. team)	22
5.1.4.2 Plan van aanpak en samenwerking met Derden	22
5.1.4.3 K2 – Lijst van wensen uit PvE	23
5.1.4.4 K3 – Doorontwikkeling en optimalisatie.....	24
5.1.4.5 K4 – Demonstratie.....	24
5.1.4.6 Beoordelingstabel	27
5.1.4.7 Interview	28
5.1.5. Toelichting op het subgunningscriterium prijs	29
5.2 Gunningprocedure	30
5.3 Wachtkamervereenkomst	30
5.4 Ondertekening Overeenkomst.....	30



Overzicht gegevens en Bijlagen

De volgende documenten en invulformulieren maken als Bijlagen deel uit van dit Beschrijvend Document en zijn geplaatst op TenderNed.

- Deel B Aanbestedingsvoorwaarden Het NIC;
- Deel C Informatie over de indiening van de inschrijving en communicatie op het aanbestedingsplatform;
- Bijlage 1. Definitielijst
- Bijlage 2.e-Facturen;
- Bijlage 3. Referentieopdracht;
- Bijlage 4. Verklaring omtrent inschrijving;
- Bijlage 5.A Programma van Eisen;
- Bijlage 5.B Architectuurplaat van de vereiste koppelingen
- Bijlage 6. Prijzenblad
- Bijlage 7.A Concept Overeenkomst;
- Bijlage 7.B ARBIT-2022
- Bijlage 7.C Concept Verwerkersovereenkomst
- Bijlage 8. Wachtkamerovereenkomst
- Bijlage 9. Format voor het stellen van vragen;



1. INLEIDING

1.1 Algemeen

Dit Beschrijvend Document betreft de **openbare procedure (cf. 2.38 Aw, Bijlage XIV-Diensten)** voor de verwerving van standaard softwarepakketten inclusief gerelateerde Diensten voor de aanbestedende dienst, te weten de Nederlandse Zorgautoriteit, hierna te noemen 'de NZa', met aanbestedingskenmerk 25-109.

Het Beschrijvend Document bestaat uit twee delen. Deel A, dit document, bevat een beschrijving van de NZa en van de Aanbesteding (hoofdstuk 1), alle informatie die u nodig heeft voor het indienen van een inschrijving, zoals de inschrijvingsprocedure (hoofdstuk 2), de eisen aan de onderneming (hoofdstuk 3), het eisen- en wensenpakket (hoofdstuk 4) en de beoordeling van de inschrijvingen (hoofdstuk 5). In deel B treft u de NIC Aanbestedingsvoorwaarden aan die van toepassing zijn op deze aanbesteding.

Deel B 'Aanbestedingsvoorwaarden' maakt als Bijlage deel uit van dit Beschrijvend Document en is separaat te vinden op het TenderNed aanbestedingsplatform.

Op deze Aanbesteding is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing.

De Aanbesteding wordt elektronisch uitgevoerd via TenderNed (zie www.tenderned.nl). Zie voor meer informatie hierover: <https://www.tenderned.nl/cms/nl/voor-ondernemingen/aanmelden-en-inschrijven-aanbesteding>.

In het stappenplan van TenderNed is opgenomen, dat "De inschrijving/Aanmelding is voltooid wanneer de SMS-transactiecode is ingevoerd en verstuurd. De persoon die deze handeling verricht, moet minimaal de rol van procesleider hebben".

Wij maken u er op attent dat de inschrijving pas definitief is wanneer TenderNed de SMS-transactiecode heeft ontvangen en verwerkt. Inschrijver dient dan ook rekening te houden met de tijd voor de verzending en de verwerkingstijd bij TenderNed.

1.2 Beschrijving van de Aanbestedende dienst

De NZa is een publiekrechtelijk zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) en is marktmeester in de zorg, ressorterend onder het ministerie van VWS. Wij maken regels als dat nodig is. Ook houden wij toezicht op zorgaanbieders, zorgverzekeraars, zorgkantoren en het CAK. Verder doen wij onderzoek en adviseren het ministerie van VWS en gaan in gesprek met zorgaanbieders en zorgverzekeraars.

Wij maken regels als dat nodig is

Patiënten hebben recht op een duidelijke zorgnota. Zorgverzekeraars en zorgkantoren leggen in contracten met zorgaanbieders vast welke zorg er geleverd wordt, tegen welke kwaliteit en welk tarief. De NZa helpt hieraan mee door omschrijvingen van de behandelingen (prestaties) vast te stellen. Voor bepaalde behandelingen gelden maximumtarieven. Dit betekent dat de tarieven dan wel lager, maar niet hoger mogen zijn dan dat maximum. De NZa stelt deze maximumtarieven vast op basis van periodiek kostenonderzoek. In een aantal sectoren gelden vrije tarieven: in de gehele paramedische zorg, het grootste deel van de medisch-specialistische zorg en een deel van de huisartsenzorg. Dit betekent dat de NZa voor deze zorg geen kostenonderzoek doet en geen maximumtarief vaststelt. De minister van VWS en de Tweede Kamer bepalen voor welke zorgsectoren vrije tarieven gelden.

Wij houden toezicht op zorgaanbieders, zorgverzekeraars, zorgkantoren en het CAK



Wij controleren of zorgaanbieders, zorgverzekeraars en zorgkantoren zich aan de regels houden. We analyseren risico's en doen onderzoek. Zo is het belangrijk dat zorgverzekeraars iedereen accepteren voor de basisverzekering. Leeftijd, inkomen, leefstijl of gezondheid mogen niets uitmaken. Ze moeten ook zorgen dat de zorgnota klopt. En dat zij burgers vooraf goede informatie geven over de zorg. Informatie over de inhoud en wachttijden van de behandelingen bijvoorbeeld, maar ook wat de zorg patiënten gaat kosten. Daarnaast houden we toezicht op het CAK.

Wij doen onderzoek en adviseren het ministerie van VWS

Goede gegevens zijn onmisbaar om goede regels voor de zorg te maken en om toezicht te houden op zorgaanbieders en zorgverzekeraars. Ook kunnen we extra controleren als we risico's zien voor de betaalbaarheid of toegankelijkheid van de zorg. Met behulp van zorgvuldige analyses adviseren we het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

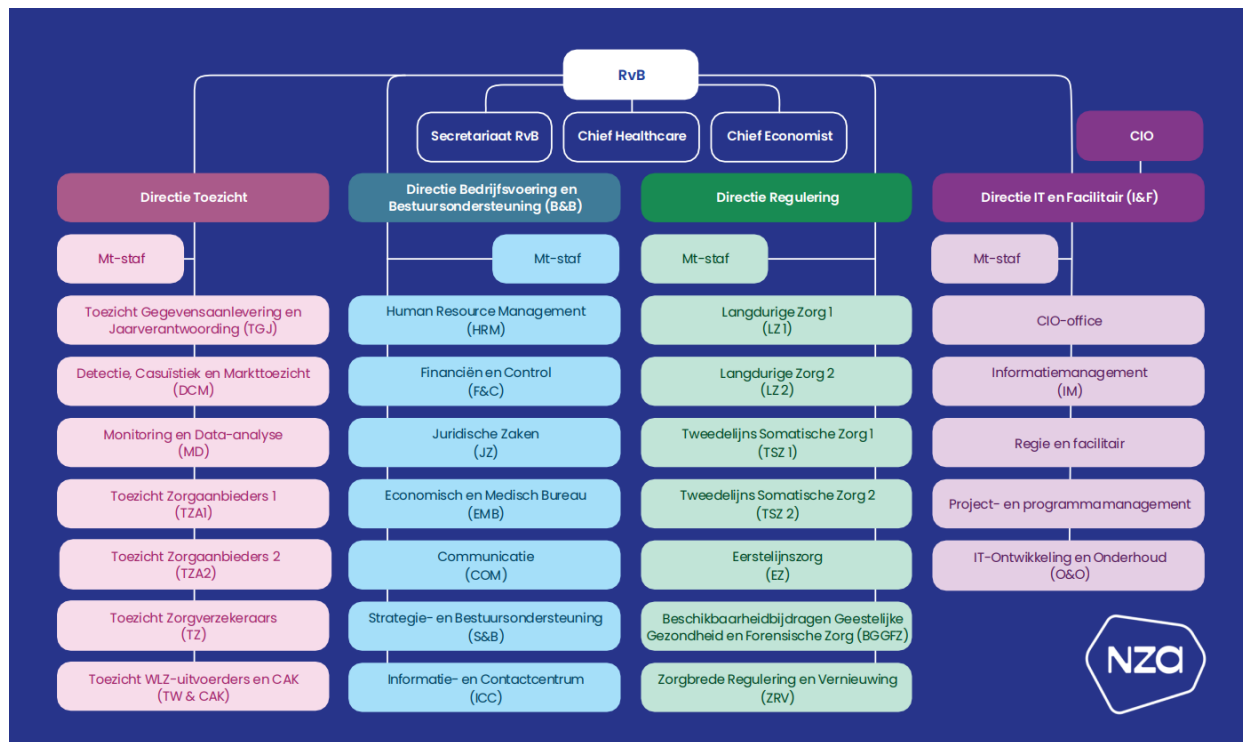
Wij praten met zorgaanbieders en zorgverzekeraars

Regelmatig hebben we overleg met verschillende partijen om ervoor te zorgen dat mensen de zorg krijgen waar zij recht op hebben. Daarnaast gaan we ook op werkbezoek bij bijvoorbeeld zorgaanbieders waardoor we een beter beeld krijgen van de praktijk. Of nemen we deel aan een congres of ander optreden.

Adresgegevens NZa

De Nederlandse Zorgautoriteit
Bezoekadres: Newtonlaan 1-41
Postcode: 3584 BX
Plaats: Utrecht
Telefoon: 030 – 296 81 11
E-mail: info@nza.nl
Website: www.nza.nl

1.2.1. Organogram NZa





1.3 Beschrijving en doel van de Aanbesteding

Het doel van deze Aanbesteding is het afsluiten van één (1) Overeenkomst met maximaal één (1) Opdrachtnemer voor het leveren van een CRM-oplossing incl. zaak- en workflowsysteem en DMS/RMA, hierna gezamenlijk aangeduid als **CRM Oplossing**. De Opdracht omvat tevens de inrichting, implementatie, migratie naar en adoptie van deze oplossing, alsook het uitvoeren van toekomstige doorontwikkelingen en optimalisaties.

We zoeken daarbij één (1) Opdrachtnemer die aansluit bij de drie (3) belangrijkste doelstellingen die door NZa zijn geformuleerd:

1. Succesvolle Implementatie:
 - Zorgen voor een succesvolle inrichting, implementatie en migratie naar de nieuwe oplossing zonder significante verstoring van de dagelijkse bedrijfsvoering.
 - Opleveren van een goed gedocumenteerd implementatieplan inclusief tijdslijnen, mijlpalen en deliverables.
 - Verzekeren dat het gekozen systeem voldoet aan de behoeften van de organisatie en integreert met bestaande systemen en processen.
 - De implementatie van de CRM Oplossing moet volledig zijn afgerond en gebruiksklaar zijn **vóór datum 1 maart 2026.**
2. Licentiering, Beheer en onderhoud
 - Levering van de CRM Oplossing inclusief alle daartoe benodigde licenties als SaaS oplossing.
 - Zorgen dat de CRM Oplossing beschikbaar is voor gebruikers en betrouwbaar functioneert conform de gestelde eisen uit bijlage 5.A (PVE).
 - Regelmatig onderhoud uitvoeren en updates doorvoeren om de CRM Oplossing actueel te houden met de nieuwste technologieën en beveiligingspatches.
 - De prestaties van de CRM Oplossing monitoren en optimaliseren om een soepele en snelle gebruikservaring te garanderen.
 - Ondersteuning bieden bij problemen met en vragen over de CRM Oplossing
3. Toekomstbestendig en doorontwikkeling
 - Een CRM Oplossing die (eenvoudig) kan worden aangepast (geconfigureerd) aan toekomstige ontwikkelingen en veranderde behoeften van de NZa.
 - Het inspelen op gewijzigde behoeften en optimalisatiemogelijkheden, met het vermogen om hier ook uitvoering aan te geven.

1.3.1. (Binnen) scope van de Opdracht

Scope van de opdracht:

1. Het ter beschikking stellen van een CRM Oplossing op basis van een Software as a Service (SaaS) oplossing. Daaronder wordt verstaan:
 - a. Licentiëring, levering en verlening van gebruiksrecht van de oplossingen;
 - b. Hosting en dataopslag;
 - c. Beheer, Onderhoud en technische ondersteuning van de oplossingen;
 - d. Gebruikersondersteuning;
 - e. Updates, patches en upgrades
 - f. Inhoudelijke en functionele actualisatie van de oplossing.
2. De implementatie van de CRM oplossing. Daaronder wordt verstaan:
 - a. Configuratie, inclusief advies ten behoeve van de inrichting



- b. Het verzorgen van opleiding en training van gebruikers;
 - c. Migratie van data (actueel en historisch) uit het huidige systeem naar de nieuwe Oplossing (Cloud);
 - d. Projectmanagement (NZA zal tevens een projectmanager binnen de eigen organisatie aanstellen);
 - e. Regievoering en aanspreekpunt latende leverancier(s);
 - f. Afstemming en samenwerking met derden / leveranciers van de NZa omtrent de implementatie, daaronder wordt tenminste verstaan TCS, Ilionx en Clevr.
 - g. Zorgdragen voor alle noodzakelijke Koppelingen (zie Bijlage 5.B voor de architectuurplaat van de vereiste Koppelingen);
 - h. Nazorg en troubleshooting na implementatie / livegang.
3. Doorontwikkeling en optimalisatie:
Gedurende de looptijd kan het nodig zijn om de Overeenkomst aan te passen vanwege veranderde omstandigheden. Om die reden is het in samenspraak en na afstemming met de NZa ontwikkelen en realiseren optimalisaties in scope. Daaronder wordt verstaan:
- Meerwaarde creëren voor de gebruikers door aanvullende functionaliteiten te ontwikkelen die logischerwijs binnen de scope van de Aanbesteding vallen;
 - Het voldoen aan gewijzigde doelstellingen binnen de NZa;
 - Het naleven van gewijzigde wet- en regelgeving;
 - Afstemming en samenwerking met derden / leveranciers van de NZa omtrent de doorontwikkeling, daaronder wordt tenminste verstaan TCS, Ilionx en Clevr.
 - Het koppelen van aanvullende (nieuwe) interne of externe systemen.

Verwachte mogelijke doorontwikkelingen en optimalisaties zijn:

- a. Relatiebeheer leidend op basis van KVK-nummers; inclusief advies hierover (raming: € 100.000 excl. BTW);
- b. Zaakverdeling over teams anders inrichten (raming: € 50.000 excl. BTW);
- c. Optimaal gebruik maken van functionaliteiten die standaard zijn opgenomen in de oplossing (raming: € 100.000 excl. BTW);
- d. Wijzigingen doorvoeren in processen/workflows om de gebruikers beter te ondersteunen bij het uitvoeren van hun taken (raming: € 150.000 excl. BTW);
- e. Nieuwe processen/workflows inrichten i.v.m. nieuwe (wettelijke) taken (raming: € 75.000 excl. BTW).

De lijst met mogelijke doorontwikkeling is indicatief, er kunnen geen rechten worden ontleend aan de projecten op deze lijst en de omvang daarvan.

1.3.1. (Buiten) scope van de Opdracht

Buiten scope van de Opdracht betreft:

- (1) het leveren en/of beheren van de volgende applicatie(s)/functionaliteiten als hoofddoel:
 - Samenwerkapplicatie, hiervoor gebruikt NZa naar tevredenheid -SharePoint;
 - Kennisbank;
 - Zoekapplicatie;
 - Klant Contact Center (KCC) applicatie (met o.a. Whatsapp-functionaliteit).
- (2) het geven van advies m.b.t. bovenstaande onderdelen.

1.3.2. Aanleiding en huidige situatie

Het aflopen van de huidige Overeenkomst vormt de aanleiding voor het organiseren van de aanbesteding.

Momenteel wordt, on premise, gebruik gemaakt van MS Dynamics 365 met het zaakstelsel Onegov en DMS/RMA in SharePoint 2016, geleverd door ilionx. Aangezien dit contract afloopt starten we een nieuwe aanbestedingsprocedure.



De situatie is als volgt:

- Sinds 2012 maakt de NZa gebruik van Microsoft Dynamics 365 (incl. Onegov zaaksysteem), beheerd en geleverd door ilionx (en haar voorgangers). Het hieraan gekoppelde DMS/RMA wordt geleverd in SharePoint 2016. Dit onderdeel wordt ook door ilionx beheerd.
- In 2021 is een intern onderzoek uitgevoerd om te bepalen welke soorten applicaties de NZa nodig heeft voor haar informatiehuishouding, met het oog op de vervanging van de functionaliteiten van het huidige Microsoft Dynamics CRM (binnen de NZa ook wel CRM genoemd). De conclusie van dit onderzoek bevestigde dat de huidige CRM-functionaliteiten essentieel zijn voor de ondersteuning en uitvoering van de taken en werkzaamheden van de NZa. Daarnaast sluiten deze functionaliteiten aan op de eisen en wensen die NZa stelt aan een dergelijke IT-oplossing.
- In 2022 volgde een marktverkenning uitgevoerd door Verdonk, Klooster en Associates (VKA), die de beschikbaarheid en haalbaarheid van marktoplossingen onderzocht. Vervolgens voerde VKA een onderzoek uit naar de visie van de NZa op informatievoorziening en toekomstige architectuur, resulterend in een advies over mogelijke scenario's voor de toekomst.

Kortom, dit maakt het noodzakelijk om een CRM Oplossing aan te besteden.

1.3.3. Kengetallen van de huidige situatie

Elke medewerker van de NZa heeft toegang (nodig) tot de uitgevraagde oplossing, het betreft een bedrijfskritische applicatie. Bij de NZa werken tussen de 550-600 medewerkers. We onderscheiden vier typen gebruikers:

- Intensieve gebruikers: deze gebruiken de applicatie dagelijks voor bijna al hun werkzaamheden. Schatting van het aantal gebruikers: 60-80.
- Gemiddelde gebruikers: deze gebruiken de applicatie op regelmatige basis bij de uitvoering van het werk. Schatting van het aantal gebruikers: 150-200.
- Incidentele gebruikers: deze gebruiken de applicatie met name om de gegevens die erin staan de raadplegen of hierover te rapporteren (intern/extern). Schatting van het aantal gebruikers: 150.
- Zeldzame gebruikers: deze groep maakt (vrijwel) nooit gebruik van de applicatie. Schatting van het aantal gebruikers: 100-150*.

*Dit aantal neemt steeds verder af, omdat medewerkers gestimuleerd worden (meer) gebruik te maken van de applicatie.

Om een beeld te geven van de omvang van de huidige applicatie, treft u hieronder enkele kengetallen. Deze aantallen geven slechts een indicatie. Door intensiever gebruik van de applicatie en door toekomstige nieuwe taken van de NZa zullen genoemde aantallen stijgen. Tevens zal door de wettelijk verplichte vernietiging van zaken en documenten dit aantal fluctueren.



Aantal zaaktypen/processen	33 zaaktype waarvan 16 unieke zaaktypen
Aantal zaken	Ruim 480.000
Aantal berichten	Ruim 1.500.000
Aantal documenten	Gemiddeld 3 per zaak
Aantal relaties (een relatie is een verbinding tussen een organisatie en een persoon)	Ruim 83.000
Aantal organisaties	Ruim 33.000
Aantal personen (zoals burgers, contactpersonen bij (zorg-) organisaties en zzp-ers.)	Ruim 68.000
Aantal ingerichte teams (teams zijn interne samenwerkingsgroepen waarmee rechten op de zaaktypen kunnen worden toegekend)	50 teams



1.3.4. Gewenste situatie en onderwerp

Voor de gewenste situatie streeft de NZa naar een vergelijkbare architectuur als de huidige, waarbij de verhouding tussen de applicaties behouden blijft (zie schematische weergave in Bijlage 5.B).

Dit betekent dat de NZa op zoek is naar een CRM Oplossing die ten minste dezelfde functionaliteiten biedt als het huidige systeem, zoals:

- *Customer Relationship Management*: voor het onderhouden van het relatiebeheer. De single point of truth vanwaar andere applicaties de relatiegegevens halen.
- *Workflow management systeem*: om inzichtelijk te maken welke stappen er gevolgd moeten worden bij de afhandeling van een formulier/document etc.
- *Zaakgericht werken-functionaliteit*: voor dossiervorming en eenduidige en gestructureerde afhandeling van zaken.
- *Document Management Systeem (DMS)*: voor het in goede, geordende en toegankelijke staat bewaren en beheren van informatie.
- *Recordmanagement applicatie (RMA)*: om informatie correct te archiveren en (tijdig) te kunnen vernietigen. Op deze wijze worden de eisen van duurzame toegankelijkheid en betrouwbaarheid ondersteund.

De NZa wenst een duurzame CRM Oplossing geleverd door één Opdrachtnemer. Belangrijke vereisten zijn de mogelijkheid om Koppelingen te maken met applicaties gebouwd in Mendix, een KlantContactCentrum oplossing en integratie met MS 365.

1.3.5. Beschrijving van de Overeenkomst

De NZa wenst middels deze Aanbesteding met één (1) Opdrachtnemer, die de economisch meest voordelige inschrijving op basis van beste prijs-kwaliteit verhouding heeft ingediend, een Overeenkomst af te sluiten voor een CRM Oplossing, inclusief de inrichting, implementatie, Migratie naar en adoptie van deze oplossing, alsook het uitvoeren van toekomstige doorontwikkelingen en optimalisaties.

Hierbij gelden de volgende uitgangspunten:

- De Overeenkomst zal worden aangegaan voor een periode van vier (4) jaar, met de mogelijkheid tot twee (2) maal een optionele verlenging van twee (2) jaar voor de NZa.
- De beoogde ingangsdatum voor de Overeenkomst is 24 april 2025.
- Voor de Overeenkomst wordt zo veel mogelijk gebruikt gemaakt van een standaardovereenkomst. Dit betekent dat de ARBIT 2022 van toepassing wordt verklaard; de voorwaarden van de Opdrachtnemer en eventuele branche specifieke voorwaarden worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

1.3.6. Keuze procedure

Er is om de volgende redenen gekozen voor het volgen van een openbare procedure: De geschatte waarde van onderhavige Opdracht overschrijdt het drempelbedrag van € 221.000,- voor het uitvoeren van een Europese aanbesteding. Daarnaast is NZa gekomen tot de keuze van een openbare procedure, gezien op basis van marktkennis wordt verwacht dat een beperkt aantal inschrijvers een inschrijving zullen doen en op deze manier een optimale mededinging gecreëerd wordt. Inschrijvers hoeven in verhouding tot een niet-openbare procedure minder omvangrijke/tijdsintensieve inspanningen te doen om hun inschrijving op te stellen. Het volgen van de openbare procedure leidt daardoor voor zowel inschrijvers als de NZa tot lagere administratieve lasten dan wanneer de niet-openbare procedure wordt gevolgd.

1.3.7. Indeling in percelen



De Aanbesteding is niet opgedeeld in percelen en wordt niet geclusterd. Van doorslaggevend belang zijn hiervoor de volgende aspecten geweest:

- Is dat de NZa één integrale Dienstverlening en applicatie uitvraagt waarin de gewenste functionaliteiten met het beheer en onderhoud daarvan zijn opgenomen.
- Is het waarborgen van een uniforme gebruikerservaring door het clusteren van de applicaties, wat zorgt voor consistentie en efficiënte integratie.
- Er is een sterke samenhang tussen de levering, implementatie en het beheer van de CRM Oplossing, waardoor opsplitsing van deze Diensten inefficiënt en onlogisch zou zijn volgens de NZa.
- Door één Opdrachtnemer te contracteren, worden de communicatielijnen en verantwoordelijkheden duidelijker, wordt de efficiëntie van de geleverde systemen bevorderd en de kwaliteit van de CRM Oplossing en beheer en onderhoud beter.

1.4 Contractpartij, adviseur en contactpersonen en klachtenafhandeling

1.4.1. Contractpartij

De NZa is Opdrachtgever en verantwoordelijk voor de inhoudelijke aspecten in deze Europese aanbestedingsprocedure. Voor deze Europese Aanbesteding is een projectteam geformeerd, bestaande uit vertegenwoordigers van de NZa.

1.4.2. Rol van Het NIC

Het NIC treedt op als adviseur van en procesbegeleider voor de NZa. Tevens zal de beoordeling door Het NIC worden begeleid. De beoordeling wordt uitgevoerd door een team waarin deskundigen van de NZa(e) zitting hebben.

Adviesbureau	Het NIC		
Procesbegeleider	Bart Stoekenbroek	Functie	Inkoopadviseur
		E-mailadres	Via de berichtenmodule op TenderNed

TenderNed	Voor technische vragen over het aanbestedingsplatform*		
Contactpersoon	Servicedesk van TenderNed		
Telefoonnummer	0800 8363 376	Mailadres	Servicedesk@TenderNed.nl

* Bijvoorbeeld als het u niet lukt in te loggen of documenten in te dienen.



1.4.2. Klachtenafhandeling

De NZa heeft ervoor gekozen om voor eventuele klachten met betrekking tot deze Aanbesteding een klachtenmeldpunt in te stellen.

Hierbij zal de procedure worden gevolgd zoals beschreven in de Handreiking “Klachtenafhandeling bij aanbesteden”. Voor de inhoud van deze regeling zie:

<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/publicaties/2022/02/17/handreiking-klachtafhandeling-bij-aanbesteden>

Uw eventuele klachten, kunt u enkel per e-mail, indienen op het volgende e-mailadres: inkoop@nza.nl. In de onderwerpregel dient u de naam en het nummer van de Aanbesteding te vermelden en dat het bericht een klacht betreft. De afhandeling van uw klacht zal plaatsvinden conform het gestelde in hoofdstuk 4 “Kenmerken adequate klachtafhandeling” III.4 van de bovengenoemde Handreiking “Klachtenafhandeling bij aanbesteden”,

Deze klachtenregeling is niet bedoeld voor het verkrijgen van eventueel benodigde verduidelijkingen met betrekking tot het gestelde in deze aanbestedingsstukken. Hiervoor kunt u gebruik maken van de mogelijkheid tot het stellen van vragen als beschreven in hoofdstuk 2 paragraaf 1 van dit Beschrijvend Document.

1.5 Planning

Hieronder is de planning van de Aanbesteding opgenomen. De *cursief* weergegeven data zijn definitieve en fatale data behoudens een andersluidend schriftelijk bericht van de NZa. De andere data zijn indicatief en niet bindend.

Woensdag 4 december 2024	Verzending aankondiging Beschrijvend Document incl. Bijlagen wordt beschikbaar gesteld op het aanbestedingsplatform
Dinsdag 17 december 2024 vóór 12.00 uur	Sluiting termijn voor het indienen van vragen met betrekking tot dit Beschrijvend Document
Dinsdag 14 januari 2025	Streefdatum beschikbaarstelling nota van inlichtingen
Vrijdag 24 januari 2025 vóór 12.00 uur	Sluiting termijn voor het indienen van vragen met betrekking tot nota van inlichtingen nr. 1
Donderdag 6 februari 2025	Streefdatum beschikbaarstelling nota van inlichtingen nr. 2
Maandag 17 februari vóór 12:00 uur.	Sluiting inschrijvingstermijn
Week van 3 maart 2025	Demonstratie
Week van 10 maart 2025	Interviewsessie Inschrijver(s)
Donderdag 27 maart 2025	Verwachte datum/week van de mededeling van de Gunningsbeslissing
Maandag 17 april 2025	Einde bezwaartermijn
Donderdag 24 april 2025	Beoogde ingangsdatum Overeenkomst

2. INSCHRIJVINGSPROCEDURE

In dit hoofdstuk is de inschrijvingsprocedure beschreven. Inschrijvingen dienen, conform de aanwijzingen in dit hoofdstuk, gedaan te worden.



2.1 Inlichtingen

Inhoudelijke vragen omtrent de Aanbesteding kunnen uitsluitend via een bericht op TenderNed worden gesteld. U dient bij het stellen van vragen gebruik te maken van het daartoe beschikbaar gestelde format.

2.2 Wijze van aanbieden inschrijving

Inschrijvingen dienen met volledige inachtneming van onderstaande voorschriften te zijn opgemaakt en te worden ingediend. Indien een inschrijving niet met volledige inachtneming van onderstaande voorschriften is opgemaakt en/of ingediend kan de NZa besluiten deze inschrijving uit te sluiten van verdere deelname aan deze procedure. De betreffende inschrijving komt dan niet langer voor Gunning in aanmerking.

De inschrijvingstermijn sluit op de datum en het tijdstip als vermeld in de paragraaf Planning bij “*Sluiting inschrijvingstermijn*”. Inschrijvingen die worden ingediend nadat de inschrijvingstermijn is verstreken, worden niet in behandeling genomen.

U vindt de modellen, die ten behoeve van uw inschrijving ingevuld moeten worden, separaat op het aanbestedingsplatform. Alleen digitale inschrijvingen via het aanbestedingsplatform worden door de NZa in behandeling genomen. Documenten die rechtsgeldig dienen te worden ondertekend, dienen voorzien te zijn van een ‘natte handtekening’ en te worden gescand of voorzien te zijn van een geavanceerde elektronische handtekening.

Desgevraagd dient inschrijver binnen 7 werkdagen, na een daartoe strekkend verzoek, het originele document te voorzien van een ‘natte’ handtekening en deze aan de NZa te overleggen. Het niet bijvoegen van de genoemde Bijlagen kan ertoe leiden dat uw inschrijving niet voor Gunning in aanmerking komt.

Onderstaande documenten dienen onderdeel te zijn van uw inschrijving:

1	Aanbiedingsbrief (rechtsgeldig ondertekend)
2	Beantwoording K1: Implementatieplan
3	Beantwoording K3: Doorontwikkeling en optimalisatie
4	Referentieopdracht (rechtsgeldig ondertekend) zie Bijlage 3.
5	Verklaring omtrent inschrijving (rechtsgeldig ondertekend) zie Bijlage 4.
6	Uittreksel Kamer van Koophandel
7	Ingevuld Programma van Eisen zie Bijlage 5.
8	Kostenopgave inschrijving conform Bijlage 6: Prijzenblad

2.3 Voorwaarden

Op deze Aanbesteding zijn de Aanbestedingsvoorwaarden van toepassing die zijn opgenomen in deel B. Door een inschrijving in te dienen gaat u akkoord met deze aanbestedingsvoorwaarden, alsmede met de ARBIT 2022.



3. EISEN AAN DE ONDERNEMING

In dit hoofdstuk is beschreven welke gegevens u bij uw inschrijving moet verstrekken en aan welke criteria uw onderneming, al dan niet in samenwerking met anderen, moet voldoen om in aanmerking te komen voor Gunning.

3.1 Uitsluiting en geschiktheid

Inschrijver wordt geschikt geacht indien geen van de in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument genoemde Uitsluitingsgronden van toepassing is én inschrijver voldoet aan alle Geschiktheidseisen.

Inschrijver dient stellig, zonder voorbehoud en onvoorwaardelijk het Uniform Europees Aanbestedingsdocument volledig en juist in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen. Het niet (rechtsgeldig) ondertekend indienen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument of het aanbrengen van wijzigingen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument kan leiden tot uitsluiting.

Wanneer met betrekking tot het Uniform Europees Aanbestedingsdocument bewijsmiddelen worden opgevraagd als bedoeld in de Aanbestedingswet 2012 artikelen 2.86, 2.89 en 2.91 tot en met 2.98, dienen deze bewijsmiddelen, voor zover in de aanbestedingstukken niet afwijkend of aanvullend is bepaald, binnen zeven dagen na verzending van het verzoek hiertoe te worden ingediend. Zo nodig kan de NZa vragen de overgelegde verklaringen en bescheiden toe te lichten en aan te vullen. Het verzoek tot het overleggen van bewijsmiddelen wordt verstuurd samen met het bericht over de Gunningsbeslissing of zoveel eerder als de voortgang van de procedure dit noodzakelijk maakt.

U dient te beschikken over een Gedragsverklaring aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan twee jaar. Ook kan aan de winnende inschrijver gevraagd worden een verklaring van de Belastingdienst te overleggen. Let op dat u deze bewijsstukken tijdig aanvraagt. Het verkrijgen kan namelijk ongeveer 6 weken duren.

3.2 Geschiktheidseisen

3.2.1. Financiële en economische draagkracht:

- Inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om de continuïteit van zijn bedrijfsvoering gedurende de contractperiode, inclusief eventuele verlengingen, te waarborgen.
- Inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om alle verplichtingen voortvloeiend uit de (raam)overeenkomst gedurende de gehele contractduur inclusief eventuele verlenging(en) uit te voeren.
- Aan inschrijver zijn geen claims bekend en voor zover hem bekend, zijn gedurende de periode van de uitvoering van de (raam)overeenkomst geen investeringen noodzakelijk die de financieel economische draagkracht van zijn onderneming of de continuïteit van zijn bedrijfsvoering in gevaar kunnen brengen.
- De laatst aan inschrijver afgegeven accountantsverklaring met betrekking tot de jaarrekening (of in voorkomend geval een beoordelings- of samenstellingsverklaring) bevat geen zogenoemde continuïteitsparagraaf. Indien u op grond van artikel 2:396 lid 6 BW bent vrijgesteld van de verplichting tot controle van de jaarrekening door een accountant, dan dient u aan te tonen conform artikel 2:284 lid 3 BW (continuïteitsveronderstelling) dat uw jaarrekening geen continuïteitsparagraaf bevat over het laatst afgesloten boekjaar. Dit kan door middel van een schriftelijke verklaring van de accountant dat de jaarrekening is opgesteld op basis van de continuïteitsveronderstelling.



- Inschrijver heeft zich passend verzekerd tegen beroepsrisico's.
- Indien inschrijver zich beroept op de financiële en economische draagkracht van andere natuurlijke personen of rechtspersonen, zijn zowel inschrijver als die andere natuurlijke personen of rechtspersonen hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de desbetreffende opdracht.

3.2.2. Technische- en beroepsbekwaamheid

Kerncompetenties

Inschrijver beschikt over onderstaande Kerncompetenties.

- Kerncompetentie 1:
 - Inschrijver dient in de afgelopen drie jaar (gerekend vanaf datum van inschrijving) ervaring te hebben opgedaan met het leveren van een CRM Oplossing als totaaloplossing bij een (semi-)overheidsorganisatie of speciale sectororganisatie met een omvang van minimaal 330 medewerkers.
- Kerncompetentie 2
 - Inschrijver heeft naar tevredenheid van de klant een CRM Oplossing in beheer/beheerd in een (semi-)overheidsorganisatie of speciale sectororganisatie waarbij aantoonbaar rekening is gehouden met:
 - Integraliteit van de oplossingen;
 - AVG;
 - Informatiebeveiliging (zoals BIO);
 - Archiefwet en -regelgeving.
- Kerncompetentie 3:
 - De inschrijver heeft ervaring met het implementeren en opleveren van een configuratie in een CRM Oplossing bij een (semi-)overheidsorganisatie of speciale sectororganisatie met workflow modelering voor minimaal 330 gebruikers. Verder waren hier de volgende werkzaamheden onderdeel van:
 - Implementatietraject projectmatig uit te voeren;
 - Ervaring met het realiseren en onderhouden van interfaces en Koppelingen met andere applicaties (op basis van APIs en/of webservices);
 - Ervaring met integratie met MS365;
 - Ervaring met Migratie van data uit ander CRM zaaksysteem;
 - Verzorgen van het Adoptie traject voor gebruikers.

Inschrijver toont door middel van referenties aan dat hij over deze Kerncompetenties beschikt. Iedere Kerncompetentie dient te worden aangetoond door middel van één referentie.

De referentie(s) voldoen aan de volgende eisen:

- De referentie bevat de naam van de Opdrachtgever.
- De referentie bevat een omschrijving van de prestaties die voor deze referent zijn verricht en naar behoren zijn uitgevoerd.
- Inschrijver dient een contactpersoon van de referentie op te geven. Van deze persoon moet ook het telefoonnummer worden opgegeven. De NZa behoudt zich het recht voor om zonder nadere kennisgeving contact op te nemen met de door Inschrijver doorgegeven persoon.
- De referentie is niet ouder dan drie jaar gerekend vanaf de datum, waarop de inschrijvingstermijn sluit.
- Voor Kerncompetentie 1 en 3 geldt dat er alleen geheel afgeronde opdrachten als referentie mogen worden opgegeven of, indien gebruik gemaakt wordt van een nog niet (geheel) afgeronde Opdracht mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende Opdracht



worden opgegeven en kan niet volstaan worden met een prognose van de resultaten. Voor Kerncompetentie 2 mag ook een lopende Opdracht als referentie worden aangeboden.

- De referentieopdracht dient naar tevredenheid van de Opdrachtgever te zijn uitgevoerd. De NZa kan dit nagaan bij de referenten.
- Een referentie kan betrekking hebben op meer competenties. Indien verschillende uitgevraagde competenties blijken uit één uitgevoerd project, kan dezelfde referentieopdracht worden gebruikt om deze meerdere competenties aan te tonen.

De te overleggen referenties dienen te worden ingevuld in Bijlage 3. Referentieopdracht.

Eisen aan maatregelen die inschrijver treft om de kwaliteit te waarborgen;

- De Inschrijver treft voldoende maatregelen om de kwaliteit te waarborgen gerelateerd aan het gestelde en gevraagde in dit Beschrijvend Document. Als bewijs hiervan beschikt inschrijver over certificaten of bedrijfsdocumenten en procedures, waaruit dat blijkt dat zowel leidinggevend als uitvoerend personeel hiermee bekend is. Voorts beschikt inschrijver over de noodzakelijke informatie en instrumenten om de betreffende maatregelen ook daadwerkelijk te kunnen uitvoeren.
- Inschrijver is in staat systemen voor het beheer van de toeleveringsketen en traceersystemen toe te passen.

Eisen aan certificering

- Inschrijver dient in het bezit te zijn van ISO-certificaat 9001 of vergelijkbaar.
- Inschrijver dient in het bezit te zijn van ISO-certificaat 27001 of vergelijkbaar.

Eisen aan personeel

- Personeel dient opgeleid te zijn om met genoemde softwarepakketten van NZa te werken. Op verzoek van NZa dienen bewijsstukken (diploma's en certificaten) hiervan overlegd te worden.

3.2.3. Beroepsbevoegdheid

- Inschrijver is ingeschreven in het beroeps- of handelsregister in de lidstaat waar hij is gevestigd. Inschrijver vermeldt het inschrijfnummer in het betreffende register in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

Aanleveren documenten:

De NZa vraagt het grootste gedeelte van de documenten, waaronder de bewijsstukken, die aantonen dat u aan het bovenstaande voldoet, enkel op bij de winnende inschrijver.

De volgende bewijsstukken worden enkel bij de winnende inschrijver opgevraagd:

- Gedragsverklaring aanbesteden, als bewijs dat de Uitsluitingsgronden niet op uw organisatie van toepassing zijn;
- De jaarrekening met accountantsverklaring met betrekking tot de jaarrekening (of in voorkomend geval een beoordelings- of samenstellingsverklaring) zonder continuïteitsparagraaf of een schriftelijke verklaring van de accountant dat de jaarrekening is opgesteld op basis van de continuïteitsveronderstelling;
- De verzekeringspolis of een certificaat waaruit de dekking van de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering blijkt en waaruit blijkt dat de premie is betaald;
- ISO:9001 certificaat of vergelijkbaar;



- ISO:27001 certificaat of vergelijkbaar.

De laatstgenoemde bewijsstukken dienen uiterlijk binnen zeven werkdagen na de datum waarop ze zijn opgevraagd door de NZa te zijn verstrekt door inschrijver.



4. EISEN- EN WENSENPAKKET EN BIJZONDERE VOORWAARDEN

4.1 Eisen en wensen

Inschrijver dient onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle in Bijlage 5.A Lijst van Eisen gestelde eisen middels het invullen, rechtsgeldig ondertekenen en bij zijn inschrijving indienen van Bijlage 4 Verklaring omtrent inschrijving. Inschrijver gaat daarnaast door het inschrijven op deze Aanbesteding automatisch onvoorwaardelijk akkoord met alle bepalingen zoals gesteld in dit Beschrijvend Document inclusief Bijlagen waaronder de contractuele bepalingen. Inschrijver bevestigt dit door Bijlage 4 Verklaring omtrent inschrijving in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij zijn inschrijving in te dienen. Verder dient inschrijver aan de hand van de gestelde bepalingen en eisen een prijsopgave te doen. Daar waar inschrijver in de inschrijving heeft aangegeven op welke wijze inschrijver aan een kwaliteitscriterium voldoet, dienen de kosten daarvan te zijn inbegrepen in de door inschrijver ingediende prijs op Bijlage 6 Prijzenblad.

Voor de onderdelen van de contractuele bepalingen waarmee u niet (direct) kunt instemmen, kunt u vóór de datum en het tijdstip als vermeld in de paragraaf Planning bij “Sluiting termijn voor het indienen van vragen met betrekking tot dit Beschrijvend Document” tekstvoorstellen indienen, dan wel de aard van uw bezwaar toelichten. Uiterlijk tien dagen voor de datum als vermeld in de paragraaf Planning bij “Sluiting inschrijvingstermijn” zal de NZa door middel van een nota van inlichtingen aan alle inschrijvers laten weten op welke punten en op welke wijze de Overeenkomst zal worden aangepast. Deze aangepaste versie vormt vervolgens een vast uitgangspunt voor uw inschrijving. Met andere woorden: inschrijving betekent instemming met de concept Overeenkomst en daarvan deel uitmakende voorwaarden (zoals de ARBIT 2022), alsmede met de voorstellen tot wijziging die zijn gehonoreerd en bekend gemaakt via de Nota van Inlichtingen.

De algemene voorwaarden van inschrijver worden uitdrukkelijk van de hand gewezen. Het indienen van varianten is niet toegestaan.

4.2 Overige gegevens en Bijlagen

De documenten en invulformulieren opgesomd op pagina 3 maken als Bijlagen deel uit van dit Beschrijvend Document en zijn geplaatst op het TenderNed aanbestedingsplatform.



5. BEOORDELINGS- EN GUNNINGSPROCEDURE

In dit hoofdstuk zijn achtereenvolgens beschreven: de beoordelingsprocedure (paragraaf 5.1), en de gunningprocedure (paragraaf 5.2). De mogelijkheden om naar aanleiding van de Gunningsbeslissing vragen te stellen of bezwaar in te dienen zijn opgenomen in paragraaf 4 van deel B (Aanbestedingsvoorwaarden).

5.1 Beoordelingsprocedure

Inschrijvingen die niet tijdig zijn ingediend, worden niet in behandeling genomen. Deze inschrijvingen worden terzijde gelegd en komen niet voor Gunning in aanmerking.

Na sluiting van de inschrijvingstermijn wordt van iedere inschrijver op basis van de inschrijvingsdocumenten beoordeeld of een van de Uitsluitingsgronden van toepassing is en vervolgens of de inschrijver voldoet aan de Geschiktheidseisen. Als de inschrijver voor de Opdracht waarop de Aanbesteding betrekking heeft, niet geschikt wordt bevonden, komt hij niet voor Gunning in aanmerking en wordt zijn inschrijving niet verder beoordeeld.

De inschrijvingen van inschrijvers die geschikt zijn bevonden worden inhoudelijk beoordeeld. Eerst wordt het voldoen aan de eisen gecontroleerd. Inschrijvingen, die niet aan de eisen voldoen, worden niet verder in behandeling genomen. Daarna worden de overgebleven inschrijvingen die aan de eisen voldoen geëvalueerd aan de hand van de subgunningscriteria zoals in paragraaf 5.1.2 vermeld. Dit zijn criteria met betrekking tot de kwaliteit (kwaliteitscriteria) en met betrekking tot de prijs.

Gunning vindt plaats aan de inschrijver die voldoet aan de in dit Beschrijvend Document gestelde eisen én de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

5.1.1. Voldoen aan de gestelde eisen

Nadrukkelijk wordt gesteld dat aan de in dit Beschrijvend Document gestelde **eisen** aan de leveringen en Diensten volledig moet worden voldaan. Het niet voldoen aan een **eis** betekent dat de inschrijver op basis van deze inschrijving niet in aanmerking komt voor Gunning.

5.1.2. Beoordeling op basis van de (sub)gunningscriteria

De beoordeling van de inschrijvingen vindt plaats op basis van de (sub)gunningscriteria. De inschrijver die voldoet aan alle gestelde eisen en na de beoordeling in rangorde van economisch meest voordelige inschrijver op de eerste plaats eindigt komt in aanmerking voor Gunning van de raamovereenkomst.

De beoordeling van de (sub)gunningscriteria 'prijs' en 'kwaliteit' zal plaatsvinden op basis van **puntentoekenning**. Hierbij geldt dat de inschrijver met het hoogste aantal punten in rangorde bovenaan zal eindigen en komt in aanmerking voor Gunning.

- Het (sub)gunningscriteria 'prijs' telt voor 20% mee en heeft daarmee een maximaal aantal te halen punten van 200 punten.
- Het (sub)gunningscriteria 'kwaliteit' telt voor 80% mee en heeft daarmee een maximaal aantal te halen punten van 800 punten.
- Het maximaal aantal te behalen punten komt uit op 1.000 punten.



5.1.3. Beoordeling (sub)gunningscriteria kwaliteit

Allereerst worden de uitwerkingen van de kwaliteitscriteria beoordeeld. Elk teamlid beoordeelt de inschrijvingen zelfstandig en kent zonder overleg met andere teamleden op basis van de in dit hoofdstuk opgenomen beoordelingssystematiek per kwaliteitscriterium waarden toe aan de inschrijvingen. In een plenair overleg van het beoordelingsteam worden de argumenten die hebben geleid tot de individuele waardering besproken. Daarna komt het beoordelingsteam tot een unaniem oordeel op basis van consensus.

Na deze consensusbespreking vinden de interviews plaats. Naar aanleiding van de interviews vindt er nogmaals een consensus beoordeling plaats en kunnen de eerder gegeven scores op het subgunningscriteria kwaliteit (K1 t/m K4) maximaal één trede omhoog of omlaag worden bijgesteld.

De beoordeling van de subgunningscriteria wordt uitgevoerd door een beoordelingsteam bestaande uit diverse inhoudsdeskundigen. De functies van de beoordelaars luiden als volgt:

1. Contracteigenaar
2. Projectleider
3. Inhoudelijk specialist
4. Leveranciersmanager
5. Security officer
6. Beleidsmedewerker

Indien door onvoorziene omstandigheden leden van het beoordelingsteam uitvallen behoudt de NZa zich het recht voor deze medewerker(s) te vervangen door een medewerker met een vergelijkbare expertise en rol. Beoordeling van de verschillende inschrijvingen zal per subcriterium altijd plaatsvinden door hetzelfde team voor het betreffende subcriterium.

Kwaliteit: te bepalen aan de hand van:

Criteria met betrekking tot kwaliteit		Totaal te behalen punten
K1.	Implementatieplan (incl. team)	300
K2.	Lijst van wensen	250
K3.	Doorontwikkeling en optimalisatie	150
K4.	Demonstratie	100
Totale maximale waarde van de kwaliteitscriteria		800

5.1.4. Toelichting op het subgunningscriterium kwaliteit

Hieronder zijn de kwaliteitscriteria nader beschreven en is beschreven hoe de beoordeling van de inschrijvingen op basis van deze kwaliteitscriteria zal plaatsvinden. De score voor de criteria K1 t/m K4 zal plaatsvinden op basis van de door u gegeven reactie.

De beantwoording van de criteria K1 en K3 dienen plaats te vinden binnen:

- K1. Maximaal zeven (7) A4 aan tekst en afbeeldingen (excl. CV's) met lettertype, arial 10, regelafstand 1,15.
- K3. Maximaal twee (2) A4 aan tekst en afbeeldingen met lettertype, calibri 11, regelafstand 1,15.



Wanneer er meer pagina's worden gebruikt dan toegestaan, worden enkel de eerste pagina's tot het toegestane maximum beoordeeld. Wanneer het lettertype en de lettergrootte afwijkt, zal de NZa een zo goed mogelijk inschatting maken van of de gegeven informatie past binnen het gestelde maximum. Teveel ingediende informatie zal, op risico van de inschrijver, ter beoordeling aan de NZa, buiten beschouwing blijven.

Afhankelijk van de beoordeling zal een bepaald percentage van het totaal te behalen aantal punten worden toegekend. De beoordeling vindt plaats per criterium afzonderlijk en zal gezamenlijk zorgen voor de totale beoordeling van (sub)gunningcriteria kwaliteit.

5.1.4.1 K1 – Implementatieplan (incl. team)

De NZa wenst een Opdrachtnemer te contracteren die hoogwaardige Dienstverlening biedt met een sterke klantfocus en een hoog serviceniveau, en die de NZa volledig ontzorgt bij de implementatie van een CRM Oplossing. Dit omvat ook het migreren van data uit ons huidige MS Dynamics CRM inclusief het OneGov-zaaksysteem en de adoptie door gebruikers.

Het implementatieplan dient betrekking te hebben op de activiteiten van de Opdrachtnemer vanaf het moment van Gunning tot aan de ingebruikname van de oplossing door de NZa. De implementatie moet uiterlijk 1 maart 2026 zijn afgerond, zowel technisch, organisatorisch als functioneel. De betrokken gebruikers moeten ruim vóór deze datum getraind en geïnformeerd zijn. De inschrijver dient het implementatieplan op deze tijdslijn toe te spitsen.

De inschrijver levert een implementatieplan, dat uit **drie onderdelen** bestaat zoals hieronder beschreven. We willen inzicht krijgen in hoe u optimale Dienstverlening waarborgt, de NZa volledig ontzorgt tijdens de implementatie, en de Migratie van bestaande data en de adoptie van de nieuwe applicatie door de gebruikers effectief aanpakt.

5.1.4.2 Plan van aanpak en samenwerking met Derden

Volgens de NZa is een gedegen plan van aanpak essentieel voor een succesvolle implementatie. De Inschrijver dient te verduidelijken hoe de implementatie zal worden uitgevoerd. De volgende elementen moeten hierbij minimaal worden behandeld:

- De gehanteerde implementatiemethodiek en de aanpak die gevolgd wordt om tot een succesvolle ingebruikname te komen;
- Beschrijf hoe de samenwerking met Derden (waaronder TCS (IT leverancier), ilionx (Leverancier Huidige CRM oplossing) en Clevr (Leverancier Mendix Platform)) wordt aangepakt en gewaarborgd zonder de NZa te betrekken.
- De planning en fasering met bijbehorende mijlpalen en eventuele invulling van de nazorgfase;
- De mate waarin de NZa resources ter beschikking moet stellen en hoe de verantwoordelijkheden belegd en georganiseerd zijn tijdens de verschillende fasen van de implementatie;
- Voorstellen voor de op te stellen project tools (bijv. testplan, conversieplan, adoptieplan etc.);
- De aanpak voor de uitfasering en gegevens Migratie van huidige systemen naar de nieuwe oplossing. In deze aanpak geeft Inschrijver een toelichting op over de wijze hoe zij controleert of en kan garanderen dat alle data is gemigreerd. Tevens geeft Inschrijver een toelichting op het rollback-scenario
- De aanpak rondom het realiseren van integraties en koppelingen gedurende de implementatiefase;



- Voorgesteld adoptieplan met in elk geval de trainingsmethodiek (incl. aantal trainingen en uren) om gebruikers te trainen. In het adoptieplan wordt toegelicht welke werkvormen er worden gekozen en de motivering hiervan. Tevens wordt ingegaan op wat verwacht wordt van de NZa in het adoptieproces.;
- Een omschrijving van de mate waarin de CRM Oplossing carefree is. Carefree geeft aan in welke mate het product zichzelf beheert en optimaliseert en in hoeverre ontwikkelaars en beheerders zich niet hoeven bezig te houden met de opslag van en toegang tot data. Hoe hoger het carefreeniveau, hoe minder ontwikkeltijd er nodig is om de software te ontwikkelen, onderhouden en beheren;
- Een voorstel voor de verwachte beheerlast in uren, taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden voor een functioneel beheerder en/of een technisch applicatiebeheerder aan de kant van de NZa na afronding van de implementatie.

Risico's en beheersmaatregelen

De NZa hecht veel waarde aan effectief risicomanagement bij de implementatie. De inschrijver moet een risicodossier aanleveren dat de belangrijkste voorziene risico's benoemt, beheersmaatregelen beschrijft en de risico's (kans x schade) aangeeft.

Implementatieteam

De NZa hecht veel belang aan de relevante kennis en expertise van het team dat de implementatie uitvoert. De inschrijver moet:

- De CV's van het implementatieteam overleggen.
- Aantonen waarom dit specifieke team geschikt is voor de opdracht.
- Beschrijven hoe de continuïteit van het team (bijvoorbeeld bij ziekte of vakantie) wordt gewaarborgd gedurende de implementatiefase.

Het implementatieplan dient als basis indien de Opdracht wordt gegund. De winnende inschrijver zal dit plan in overleg met de NZa verder uitwerken tot een definitief plan.

5.1.4.3 K2 – Lijst van wensen uit PvE

Op basis van de in het Programma van eisen beschreven wensen dient door inschrijver te worden aangegeven in de blauwe velden welke wensen worden ingevuld. Bij het in de Inschrijving accorderen van een wens is Opdrachtnemer verplicht deze na opdrachtverstrekking ook daadwerkelijk te realiseren/leveren. Bij iedere wens is vermeld hoeveel punten het invullen van deze wens vertegenwoordigd. Een beantwoording met "ja" leidt tot het volledig aantal punten (tenzij anders vermeld, zie daarvoor de beoordelingswijze in de vraag). Een beantwoording met "ja met additionele software" leidt tot het volledig aantal punten (tenzij anders vermeld, zie daarvoor de beoordelingswijze in de vraag). Een beantwoording met "Nee" leidt tot terzijde legging van uw Inschrijving indien het een knock-out eis betreft, voor wensen leidt dit tot 0 punten.

De waardes van alle wensen die worden ingevuld worden bij elkaar opgeteld zodat er een totaal behaalde waarde voor dit onderdeel tot stand komt. Dit aantal punten wordt evenredig verrekend met de in bovenstaande tabel genoemde maximale meerwaarde.

Voorbeeldberekening:



De punten worden omgerekend op de schaal van de maximale waarde in 4.1.2. In totaal kunnen maximaal 100 punten worden behaald voor dit onderdeel. Uw aftrek wordt berekend door: (Uw score/ 100 punten) * de te behalen fictieve aftrek voor dit onderdeel. Indienen/uploaden:

- Inge vulde Bijlage 5.A – Programma van Eisen

5.1.4.4 K3 – Doorontwikkeling en optimalisatie

Doorontwikkeling en optimalisatie is voor de NZa van essentieel belang om de oplossing zo goed mogelijk in te zetten ter ondersteuning van de uitoefening van de taken. Dit door enerzijds effectief en efficiënt gebruik te maken van functionaliteiten aanwezig in de oplossing. Anderzijds door wijzigingen door te voeren in de processen zodat gebruikers beter ondersteund worden bij de uitvoering van hun taken.

Op voorhand is nog niet exact aan te geven welke doorontwikkeling- en optimalisatieprojecten er de komende jaren zullen worden opgepakt. Dit hangt van veel factoren af, namelijk functionaliteit in de gekozen CRM Oplossing, wijziging van taken van de NZa, wijziging in werkwijze binnen een proces zoals door de NZa gebruikt en wensen voor aanpassing door de gebruikers.

Zoals bij de scope al is aangegeven zijn de volgende doorontwikkelingen al wel bekend:

- Relatiebeheer leidend laten zijn op basis van KVK-nummers;
- Zaakverdeling over teams anders inrichten;
- Nieuwe processen inrichten voor nieuwe (wettelijke) taken.

Bij dit criterium willen wij van de Inschrijver zien hoe Inschrijver invulling geeft aan de genoemde aspecten. De volgende elementen moeten hierbij minimaal worden behandeld:

- Beschrijf uw aanpak voor een doorontwikkeling- of optimalisatieprojecten. Neem hierin mee welke stappen u onderneemt;
- Beschrijf hoe Functioneel beheer wordt meegenomen in doorontwikkeling- en optimalisatieslagen. Welke onderdelen zouden door Functioneel beheer van de NZa gedaan kunnen worden;
- Beschrijf op welke wijze de NZa wordt geadviseerd bij doorontwikkeling- en optimalisatieprojecten;
- Beschrijf hoe de NZa wordt meegenomen in toekomstige wijzigingen en doorontwikkeling van de Oplossing zodat daar tijdig op ingespeeld kan worden;
- Hoe maakt u kostenramingen voor doorontwikkeling- en optimalisatieprojecten? Hoe zorgt u ervoor dat projecten binnen het budget en de tijdslijnen blijven?

5.1.4.5 K4 – Demonstratie

Alle inschrijvingen die voldoen aan de **vormvereisten** en de **eisen ten aanzien van de Opdracht** worden uitgenodigd een demo te verzorgen waarbinnen met name de Gebruiksvriendelijkheid rond het gebruik van diverse functionaliteiten en de flexibiliteit van de inrichting centraal staan.

Tijdens de demo moet de Sleutelfunctionaris presenteren hoe het CRM Oplossing werkt, waarom deze gebruiksvriendelijk is, in hoeverre de medewerkers van de NZa het CRM Oplossing snel kunnen doorgronden en hoe flexibel de inrichting van het CRM Oplossing is.

De demo mag maximaal 1,5 uur duren.

Het betreft een demonstratie van de Oplossing in real-time, op basis van daadwerkelijk te leveren functionaliteiten en werking. Uiteraard mag deze demonstratie in een test-omgeving van de applicatie



worden uitgevoerd, maar er dient wel sprake te zijn van de daadwerkelijke functionaliteiten en werking van de applicatie, dus niet van wire-frames, mock-ups of interactieve prototypes.

Inschrijver laat de volgende functionaliteiten/ opdrachten zien:

1. Relatiebeheer
 - Wat wordt er weergegeven bij een organisatiekaart en relatiekaart?
 - Hoe voorziet de applicatie in het tonen van relaties tussen organisaties en personen?
 - Hoe kun je zien welke dossiers/zaken/casussen er gekoppeld zijn aan een organisatie?
 - Op welke wijze voorziet de applicatie in de registratie van klantcontacten?
2. Mails ontvangen en verzenden
 - Hoe kun je een ontvangen mail registreren?
 - Hoe kun je vanuit de oplossing mailen?
 - Hoe kun je vanuit een dossier/zaak een e-mail sturen?
 - o Wordt deze e-mail direct in het dossier/zaak geregistreerd?
 - Hoe kun je geautomatiseerd e-mails laten registreren in de CRM Oplossing?
3. Zaakgericht werken
 - Hoe is een zaak in het kader van zaakgericht werken opgebouwd?
 - Hoe is de relatie tussen zaken zichtbaar? Denk aan deel of vervolgzaken?
 - Laat zien hoe het zaakscherm is opgebouwd. Is dit nog te configureren?
 - Waar zitten de door de gebruikers te gebruiken opties (navigatie, lint o.i.d.)?
 - Hoe kan een medewerker notities aan een dossier/zaak toevoegen?
 - Laat zien hoe je documenten kunt uploaden en verwijderen.
 - Laat zien hoe je documenten (bijv. een conceptbrief) kunt actualiseren.
 - Laat zien hoe je een sjabloon (e-mail en brief) opstart.
4. Workflowmanagement
 - Hoe wordt een workflow opgebouwd?
 - Op welke wijze is de gehele workflow inzichtelijk voor gebruikers?
 - Hoe is duidelijk waar in de workflow het dossier/de zaak zich bevindt?
 - Laat met behulp van een kleine workflow (Ontvangst, Intake, Te behandelen, In behandeling, Afgehandeld) zien hoe een gebruiker door de workflow navigeert.
5. DMS/RMA
 - Laat zien hoe het DMS er standaard uit ziet.
 - Laat zien hoe het RMA er standaard uit ziet.
6. Archivering en vernietiging
 - Hoe is zichtbaar of een dossier/zaak is gearchiveerd?
 - Is het vernietigingsproces standaard opgenomen in de CRM Oplossing, conform wet- en regelgeving?
7. Dashboard
 - Hoe maak je een dashboard?
 - Hoe ziet een dashboard eruit?
 - Hoe kun je een dashboard delen met collega's?



- Hoe kun je weergaven/selecties maken?
- Hoe kun je grafieken maken?

8. Verschillende rollen en rechten

- Hoe kun je gebruikers toevoegen?
- Hoe kun je gebruikersgroepen aanmaken en actualiseren?
- Hoe kun je per gebruiker een rol/machtiging toekennen en weer verwijderen?
- Hoe kun je rechten van gebruikers/gebruikersgroepen toekennen (op proces-, zaak- en stapniveau)? Laat hierbij de mate van flexibiliteit van de rechtenstructuur zien.

9. Selecties en zoeken

- Laat zien op welke wijzen je de data kunt sorteren en filteren?
- Hoe kun je een selectie vasthouden en delen met een collega?
- Op welke wijzen kun je zoeken in dossiers/zaken, organisaties, relaties?

10. Velden

- Laat zien welke keuze aan inrichting van velden er mogelijk zijn. Denk hierbij aan Dropdownmenu. Meerdere keuzemogelijkheden etc.
- Laat zien dat er afhankelijkheden van velden onderling kunnen zijn. Berekening afhankelijk van een veld, herberekening van een deadlinedatum.
- Gedrag van velden t.o.v. andere velden. Bijvoorbeeld: wel/niet zichtbaar.

De demonstratie wordt beoordeeld op basis van het volgende:

- Het succesvol en volledig doorlopen van bovengenoemde functionaliteiten binnen de gestelde tijd.
- Gebruiksvriendelijkheid van de oplossing, en dat komt terug in de onderstaande onderdelen:
 - o **Intuïtiviteit:** (audio)visuele aspecten van de applicatie welke bijdragen aan het eenvoudig en intuïtief navigeren van de applicatie; eenduidigheid en duidelijkheid van knoppen, kleurgebruik, signalen en andere user interface aspecten.
 - o **Eenvoudigheid:** de mate waarin de navigatie van de applicatie proces gestuurd is; overzichtelijkheid van (uitgevoerde) taken; toegankelijkheid van de applicatie.
 - o **Efficiëntie:** het aantal stappen (clicks) per handeling / taak; mate waarin benodigde informatie direct in beeld verschijnt; mate van centrale controle en toekenning van autorisaties, rechten en beheeractiviteiten.
 - o **Flexibiliteit:** de mate van aanpasbaarheid van de applicatie op gebied van schermformaat, zoomniveau, kolombreedtes, workflow, persoonlijke voorkeuren en visuele representatie.
 - o **Snelheid:** de opstartsnelheid; de reactiesnelheid tijdens werken; mate waarin applicatie, ook op piekmomenten, bereikbaar en bestuurbaar is.

De demo wordt beoordeeld conform onderstaand beoordelingskader:

Beoordeling	% van maximaal aantal punten
Uitstekend De demo heeft bij de beoordelingscommissie zeer veel vertrouwen gewekt. Bij de demo is getoond dat de applicatie zeer Gebruiksvriendelijk is rond het gebruik van diverse functionaliteiten en dat de inrichting van de applicatie zeer	100% van de maximale waarde



flexibel is. De Sleutelfunctionaris heeft aangetoond dat de applicatie zeer goed te doorgronden en gemakkelijk is in de werking. De medewerkers zullen amper hulp nodig hebben. Door de demo is de beoordelingscommissie positief verrast. Er zijn tijdens de demo extra's getoond die van toegevoegde waarde zijn voor de NZa.	
Goed De demo heeft bij de beoordelingscommissie het vertrouwen gewekt dat de applicatie goed is. Bij de demo is getoond dat de applicatie gebruiksvriendelijk is rond het gebruik van diverse functionaliteiten en dat de inrichting flexibel is. De Sleutelfunctionaris heeft aangetoond dat de applicatie is te doorgronden en de medewerkers van de NZa hier wel enige hulp bij nodig zullen hebben. De applicatie doet wat ervan wordt verwacht. Er zijn tijdens de demo geen extra's getoond die van aanmerkelijke toegevoegde waarde zijn voor de NZa, waardoor de beoordelingscommissie niet verrast is.	80% van de maximale waarde
Voldoende De demo heeft bij de beoordelingscommissie voldoende het vertrouwen gewekt. De beoordelingscommissie heeft beperkt beeld gekregen dat de applicatie gebruiksvriendelijk is rond het gebruik van diverse functionaliteiten en dat de inrichting ervan flexibel is, dan wel is dit vertrouwen niet gewekt. De beoordelingscommissie heeft niet het vertrouwen gekregen dat de applicatie goed is te doorgronden door de medewerkers. Er zijn dan ook punten voor verbetering vatbaar.	50% van de maximale waarde
Onvoldoende De demo heeft bij de beoordelingscommissie geen enkel vertrouwen gewekt. De applicatie is naar het oordeel van de beoordelingscommissie niet gebruiksvriendelijk en/of de inrichting is op geen enkele wijze flexibel. De Sleutelfunctionaris heeft de beoordelingscommissie er niet van kunnen overtuigen dat de applicatie is te doorgronden en gemakkelijk is in de werking.	0% van de maximale waarde

5.1.4.6 Beoordelingstabel

Bij de beantwoording van de vragen dient rekening te worden gehouden met de volgende randvoorwaarden:

- De antwoorden zijn in het kader van deze Opdracht naar het oordeel van de NZa relevant;
- De antwoorden sluiten aan bij het doel van de Aanbesteding en het onderwerp van de Opdracht van de NZa c.q. in deze Opdracht (zie hoofdstuk 1);
- De antwoorden zijn volledig, concreet en realiseerbaar.

Subgunningscriteria K1 en K3 worden beoordeeld conform onderstaand beoordelingskader.

Beoordeling	% van maximaal aantal punten
Uitstekend De beantwoording voldoet volledig aan het gevraagde, sluit zeer goed aan bij de behoeften en wensen van de NZa en geeft blijk van uitstekend inzicht in de situatie van de NZa. Dit blijkt onder meer uit de relevante en onderscheidende meerwaarde in relatie tot het betreffende gunningscriterium in de	100% van de maximale waarde



beantwoording van inschrijver. De beantwoording is tevens goed onderbouwd, concreet en realistisch.	
Goed De beantwoording voldoet volledig aan het gevraagde, sluit goed aan bij de behoeften en wensen van de NZa en geeft blijk van goed inzicht in de situatie van de NZa. De beantwoording is tevens goed onderbouwd, concreet en realistisch.	80% van de maximale waarde
Voldoende De beantwoording voldoet grotendeels aan het gevraagde en sluit aan bij de behoeften en wensen van de NZa. De beantwoording is in beperkte mate onderbouwd, concreet en realistisch.	50% van de maximale waarde
Matig De beantwoording voldoet slechts gedeeltelijk aan het gevraagde en sluit slechts gedeeltelijk aan bij de behoeften en wensen van de NZa. De beantwoording is in beperkte mate onderbouwd, concreet en realistisch.	20% van de maximale waarde
Onvoldoende De beantwoording is onvolledig en voldoet onvoldoende aan het gevraagde en sluit onvoldoende aan bij de behoeften en wensen van de NZa. De beantwoording is niet concreet en realistisch.	0% van de maximale waarde

5.1.4.7 Interview

Alle Inschrijvingen die voldoen aan de vormvereisten en de eisen ten aanzien van de Opdracht worden uitgenodigd voor een interview. Het doel van dit interview is een nadere duiding van de door Inschrijver ingediende stukken.

Het interview vindt plaats bij NZa, locatie Newtonlaan 1-41 3584 BX Utrecht, in week 11 (2025).

Tijdens het interview worden de Sleutelfunctionaris en een inhoudsdeskundige van de Inschrijver bevraagd over de schriftelijk ingediende stukken m.b.t. subgunningscriteria K1 t/m K3. De interviewsessie betreft een toelichting op de schriftelijk ingediende stukken en dient uitsluitend te gaan over de kwalitatieve criteria (K1 t/m K3). Er mogen middels de interviewronde geen nieuwe feiten, toezeggingen stappen of acties, anders dan die omschreven zijn in de Inschrijving naar voren komen. De sessie dient puur ter duiding van reeds ingestuurde documentatie, daarbij kan inschrijver denken aan uitleg van bijvoorbeeld terminologie, verduidelijking of uitleg van een achterliggende intentie van reeds beschreven aspecten. Daarbij geldt ook dat de sessie geen (generieke) bedrijfspresentatie mag zijn.

De schriftelijke gunningscriteria worden in samenhang met de toelichting daarop in de interviewsessie beoordeeld.

Voor de toelichting aan de beoordelingscommissie is 45 minuten gereserveerd, opgebouwd als volgt:

- 5 minuten korte introductie.
- 20 minuten toelichting op de kwalitatieve gunningscriteria (K1 t/m K3);
- 20 minuten voor vragen van de beoordelingscommissie.

Inschrijver wordt verzocht om alvast rekening te houden met de planning van het interview en zal te zijner tijd over de locatie en tijdstip worden geïnformeerd.



5.1.5. Toelichting op het subgunningscriterium prijs

Alle vermelde prijzen en tarieven dienen gesteld te zijn in euro's, exclusief BTW. De door u aangeboden prijzen en tarieven dienen inclusief overige belastingen en/of heffingen te zijn. De prijzen worden aangeboden in twee decimalen.

Alle in Bijlage 6 opgenomen aantallen en cijfers zijn indicatief, gebaseerd op gegevens uit het verleden. U kunt hieraan geen rechten ontleen, afwijkingen in de realisatie kunnen voorkomen.

Inschrijver geeft in Bijlage 6 Prijzenblad de gevraagde prijzen op, ondertekent deze Bijlage rechtsgeldig en voegt deze bij zijn inschrijving. Inschrijvers uploaden het volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende Bijlage 6 Prijzenblad als .xls(x)- én .pdf-bestand.

Het indienen van een irreële of manipulatieve inschrijving kan leiden tot uitsluiting:

- Inschrijvers mogen (per item/eenheid) geen prijzen indienen die de gunningssystematiek manipuleren c.q. verstoren.
- Inschrijvers dienen per item/ eenheid een op zichzelf beschouwd realistische prijs aan te bieden. Ten aanzien van de volgende prijzen bestaat het vermoeden dat deze onrealistisch zijn:
 - o negatieve prijzen;
 - o prijzen van 0 euro;
 - o abnormaal lage prijzen.

Inschrijver dient bij gebruik van prijzen die hierboven als onrealistisch zijn aangemerkt in de inschrijving uitvoerig te motiveren waarom er geen sprake is van onrealistische prijzen. Dit dient inschrijver te staven met bewijs. Indien deze motivatie naar het oordeel van de NZa onvoldoende is dan zal zij een verificatievraag hierover aan inschrijver stellen. Indien de NZa van mening blijft dat de prijzen onrealistisch zijn dan wordt de inschrijving als ongeldig aangemerkt.

Voor de prijscomponent wordt uitgegaan van de totaalprijs zoals opgenomen in Bijlage 6 Prijzenblad. Het onderdeel prijs telt voor 20% mee in de beoordeling. Er zijn in totaal 200 punten op dit onderdeel te behalen op basis van onderstaande (sub)gunningscriterium. De inschrijver dient het prijsvoorstel in te dienen conform ingevulde prijsblad (Bijlage 6). Het aantal punten zal relatief worden toegekend aan de inschrijver met de laagste totaalprijs. Hierbij krijgt de inschrijver met de laagste inschrijfprijs het maximale aantal te behalen punten. Het aantal punten voor de overige Inschrijvers wordt daarvan afgeleid door toepassing van de formule:

$\text{Score prijs} = (\text{laagste totaalprijs}) / (\text{totaalprijs van de inschrijving}) * 20$

De gevraagde prijzen worden vermenigvuldigd met indicatieve aantallen per jaar. Deze bedragen worden bij elkaar opgeteld. Op deze manier ontstaat de totaalprijs voor één jaar. Dit is de inschrijfprijs, waarvan de score voor de kwaliteitscriteria wordt afgetrokken om de vergelijkingsprijs vast te stellen.

Bij ongeldigverklaring van een inschrijving na beoordeling op het gunningscriterium blijft de rangorde van inschrijvers ongewijzigd. Indien de score op het prijs criterium echter is gebaseerd op een irreële referentieprijs, vindt herbeoordeling plaats op basis van de volgende laagste prijs.



5.2 Gunningprocedure

Alle inschrijvers ontvangen schriftelijk bericht over de Gunningsbeslissing. Dit bericht houdt geen aanvaarding in van het aanbod van de inschrijver(s) zoals bedoeld in artikel 6:217 eerste lid BW en er komt dus door deze voorlopige Gunningsbeslissing geen Overeenkomst tot stand.

De inschrijvers van wie de inschrijving is afgewezen, ontvangen in het schriftelijk bericht betreffende de gunningbeslissing de motivering van de afwijzing. In dit bericht wordt (worden) de naam (namen) van de inschrijver(s), die de economisch meest voordelige inschrijving heeft (hebben) gedaan op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding vermeld alsmede de kenmerk(en) en voorde(e)l(en) van de winnende inschrijving(en) ten opzichte van hun eigen inschrijving.

Bezwaar tegen de afwijzing dient kenbaar gemaakt te worden conform het bepaalde in deel B onder punt 4.

5.3 Wachtkamerovereenkomst

De NZa sluit een Wachtkamerovereenkomst (Bijlage 8) af met nummer twee (Reserve) uit de Aanbesteding. Deze Wachtkamerovereenkomst is bedoeld om bij het voortijdig beëindigen van de Overeenkomst met de

Opdrachtnemer en indien voortzetting van de Opdracht gewenst is, de uitvoering van de Opdracht direct op te kunnen dragen aan Reserve. De Inschrijver waarmee de Wachtkamerovereenkomst wordt aangegaan, verplicht zich ertoe om zijn Inschrijving gestand te blijven doen gedurende de looptijd van de Wachtkamerovereenkomst, en alsnog tot uitvoering van de Opdracht over te gaan in het geval dat de NZa binnen een jaar na ondertekening van de Wachtovereenkomst besluit de Opdracht aan de betreffende Inschrijver op te dragen.

Deze nieuwe Opdrachtnemer zal de uitvoering na inroepen van de Wachtkamerovereenkomst binnen vier (4) weken moeten aanvangen. Een Combinatie van ondernemingen is juridisch gezien één Opdrachtnemer. De duur van deze Wachtkamerovereenkomst bedraagt twaalf (12) maanden. De NZa verlangt niet van de Reserve dat zij personeel, materieel of materiaal beschikbaar houdt zolang zij geen Opdrachtnemer is. De Reserve ontvangt geen vergoeding voor het beschikbaar zijn op basis van de Wachtkamerovereenkomst.

5.4 Ondertekening Overeenkomst

Met de Inschrijver die voor gunning in aanmerking komt worden na de verloop van de bezwaartermijn de conceptovereenkomst inclusief bijlagen opgesteld aan de hand van de Inschrijving en het Programma van Eisen. Enkel wanneer alle bijlagen van de Overeenkomst gereed zijn wordt overgegaan tot ondertekening van de Overeenkomst.